Commission de toponymie

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2001-2002

Québec

103-01091/

Rapport annuel de gestion

2001-2002

Commission de toponymie

Rapport annuel de gestion

2001-2002

Commission de toponymie

Québec

La Commission de toponymie a rédigé le contenu de cette publication de même qu'elle a supervisé la production de cette édition.

Dépôt légal — 2e trimestre 2002
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-39355-4
ISSN 0714-2145
Gouvernement du Québec, 2002

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* de la Commission de toponymie pour la période comprise entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma haute considération.

La ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française,

Diane Lemieux
Québec, août 2002

Madame Diane Lemieux
Ministre responsable de l'application
de la Charte de la langue française
225, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* de la Commission de toponymie pour la période allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

L'information contenue dans ce rapport relève de ma responsabilité. Les données du *Rapport annuel de gestion 2001-2002* de la Commission de toponymie décrivent fidèlement la mission, le mandat et l'orientation stratégique de la Commission. Ils présentent en outre les objectifs, les cibles à atteindre et les résultats à l'aide de données crédibles et exactes.

Je déclare donc que le présent rapport annuel de gestion et le contrôle des données qu'il contient sont fiables et qu'ils correspondent à la situation qui existait au 31 mars 2002.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente,

Nicole René
Québec, août 2002

Madame Nicole René
Présidente
Commission de toponymie

Madame la Présidente,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qui a été confié au Service de la recherche et des ressources documentaires de l'Office de la langue française, nous avons examiné le contenu du rapport annuel de gestion de la Commission de toponymie du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. Notre examen a consisté à nous assurer que l'information présentée est conforme aux objectifs de l'orientation stratégique de la Commission, aux engagements inscrits dans sa *Déclaration de services aux citoyens* et à son plan d'action annuel. Nous avons également participé au comité de lecture et fourni des commentaires.

Nous sommes en mesure de conclure que les résultats présentés ainsi que les explications connexes du *Rapport annuel de gestion 2001-2002* de la Commission nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, nos salutations distinguées.

Le chef du Service de la recherche et des ressources documentaires,

Pierre Bouchard
Montréal, juin 2002

Table des matières

Introduction

1. Les dominantes de l'année 2001-2002

2. L'organisation et les ressources de la Commission

2.1 La mission . . . 3
2.2 La composition . . . 3
2.3 La structure administrative . . . 4
2.4 L'organigramme . . . 5
2.5 Les ressources humaines . . . 6
2.5.1 Le développement des ressources humaines . . . 6
2.6 Les finances et les ressources matérielles . . . 6
2.7 La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* à la Commission de toponymie . . . 7
2.7.1 L'accès aux documents de la Commission . . . 7
2.7.2 La protection des renseignements personnels . . . 7
2.8 La sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques . . . 7

3. Le cadre de gestion

3.1 L'implantation d'une nouvelle philosophie de gestion . . . 9
3.2 L'orientation stratégique 2001-2004 . . . 9
3.3 Les engagements inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens* . . . 9
3.4 L'évaluation des actions, des produits et des services de la Commission . . . 10
3.5 La politique linguistique . . . 10

4. Le bilan des résultats atteints

4.1 Le bilan par rapport aux objectifs de l'orientation stratégique . . . 11
4.1.1 Les noms de voies de communication . . . 11
4.1.2 Les noms de barrages . . . 11
4.1.3 Les noms patrimoniaux . . . 12
4.1.4 Les noms autochtones . . . 12
4.1.5 Le site Web :
a) Une traduction de certaines pages Web . . . 12
b) Des nouvelles rubriques Web sur l'origine de noms de lieux . . . 13

4.2 Le bilan par rapport aux engagements inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens* 13
4.2.1 Une réponse claire aux demandes 13
4.2.2 La confirmation des requêtes 13
4.2.3 La publication d'avis d'intention 14
4.2.4 Le délai de 48 heures pour une réponse 14
4.2.5 La disponibilité du site Web 14
4.3 Le bilan par rapport aux objectifs inscrits au plan d'action 2001-2002 qui ne sont pas mentionnés dans l'orientation stratégique 15
4.3.1 Les décisions d'officialisation 15
4.3.2 Les noms de voies de communication 15
4.3.3 Les toponymes 15
4.3.4 Les avis toponymiques et les avis terminologiques 16
4.3.5 La commémoration toponymique 16
4.3.6 La conservation des toponymes (banque de données TOPOS) 17
4.3.7 La diffusion de la toponymie officielle 19
4.3.8 Les publications et la recherche 19
4.3.9 Les communications 20
4.3.10 Les services aux clientèles 20
4.3.11 Les activités nationales et internationales 22

5. La conclusion

Tableaux

1 - L'organigramme 5
2 - L'effectif permanent par catégories d'emploi au 31 mars 2002 6
3 - Le développement des ressources humaines 6
4 - L'état du budget pour l'année 2001-2002 6
5 - Les toponymes et odonymes officialisés par la Commission en 2001-2002 18
6 - Le contenu de la banque de données TOPOS en mars 2002 18
7 - La participation de la Commission de toponymie à des activités d'information 20
8 - La répartition des demandes de services selon les thèmes 21
9 - La répartition des demandes de services selon les catégories de demandeurs 21

Annexe

La *Déclaration de services aux citoyens* 25

Les membres de la Commission de toponymie

Nicole René
Présidente

Jean-René Côté
Commissaire

Jules Dufour
Commissaire

Jacques Lacoursière
Commissaire

Anne MacLaren
Commissaire

Cécyle Trépanier
Commissaire

INTRODUCTION

La Commission de toponymie présente ici son rapport annuel de gestion pour l'année financière comprise entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002. Constitué de cinq chapitres, il explique les dossiers importants traités par l'organisme. Les activités marquantes de l'année sont mentionnées dans le premier chapitre, lequel est suivi de celui portant sur l'organisation et les ressources de la Commission. En troisième lieu, le cadre de gestion de l'organisme y est présenté. Le quatrième chapitre fournit dans le détail le bilan des résultats atteints par rapport à l'orientation stratégique, à la *Déclaration de services aux citoyens* et au plan d'action 2001-2002. Vient ensuite la conclusion de ce rapport. Plusieurs tableaux ainsi qu'un document en annexe accompagnent les textes de ce rapport.

PARTIE 1

Les dominantes de l'année 2001-2002

L'annonce de la révision de la *Charte de la langue française*, dans le sillage de la publication du rapport de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, a provoqué une réflexion sur le statut et la place du mandat toponymique national. La Commission a transmis sa réaction aux autorités ministérielles.

En outre, les regroupements municipaux autour des villes-centres des principales agglomérations urbaines québécoises ont eu des conséquences sur le nombre de noms de municipalités et ont fait augmenter de façon importante le nombre de noms de voies de communication possédant des noms identiques ou très semblables dans une même ville. Cette situation a amené la Commission à conserver dans la nomenclature officielle les noms d'anciennes municipalités qui ont une valeur patrimoniale, d'une part, et à proposer aux villes nouvelles une procédure pour réduire de façon rationnelle l'homonymie dans leurs corpus odonymiques, d'autre part. Ces regroupements ont par ailleurs fait naître une nouvelle entité municipale, les arrondissements, sur la nomenclature desquels la Commission s'est penchée.

Par ailleurs, dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'administration publique* sanctionnée le 30 mai 2000, la Commission a adopté et rendu publique sa *Déclaration de services aux citoyens*. Elle y énonce les standards de qualité qu'elle s'impose dans les services qu'elle offre, principalement par le guichet de la demande de services.

En ce qui concerne les décisions qu'elle a prises à propos des noms de lieux, il faut signaler l'officialisation du nom **Lac Maurice-Richard**, pour désigner une nappe d'eau de la région de Lanaudière, située dans la zec Boullé, afin de rappeler le souvenir du célèbre hockeyeur du Canadien de Montréal disparu le 27 mai 2000. On notera aussi qu'elle a officialisé des centaines de noms d'ouvrages de retenue des eaux, principalement des barrages, et qu'elle a remplacé les parcs de conservation et les parcs de récréation par des parcs nationaux, dans la nomenclature géographique officielle, conformément à une modification apportée à la *Loi sur les parcs*.

Enfin, la Commission a ajouté à sa série de publications sur les noms de lieux de chaque nation autochtone un cinquième ouvrage : *La toponymie des Hurons-Wendats*.

PARTIE 2

L'organisation et les ressources de la Commission

2.1 La mission

Depuis 1977, la *Charte de la langue française* définit la compétence de la Commission de toponymie, ses pouvoirs et ses devoirs. En résumé, la Commission doit procéder à l'inventaire, à la conservation, à l'officialisation et à la diffusion des noms de lieux du Québec. Elle peut donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration et donner des noms aux lieux qui n'en ont pas encore, sous réserve des compétences toponymiques que des lois particulières attribuent à d'autres autorités.

C'est depuis 1912, toutefois, qu'un organisme public québécois se voit confier la mission de gérer les noms de lieux du Québec. Cette gestion doit tenir compte des aspects territorial et culturel de la toponymie, qui correspondent à des fonctions aussi essentielles que complémentaires. Ainsi, à travers l'accomplissement de la mission toponymique, il faut s'assurer que la localisation et la nature des lieux sont exprimées le plus rigoureusement possible, d'une part, et que, de l'autre, les mesures nécessaires sont prises pour préserver et mettre en valeur ce patrimoine qui participe de l'identité nationale. L'application de la Charte, à l'aide d'un appareil de politiques et de normes traitant du choix et de l'écriture des noms de lieux, s'est traduite par l'émergence soutenue du visage français de la toponymie québécoise depuis plus d'un quart de siècle maintenant.

En participant aux différents forums de l'Organisation des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques ainsi qu'aux travaux de la Commission de toponymie du Canada et grâce aux relations bilatérales qu'elle entretient avec un certain nombre d'États, dont la France au premier chef, la Commission de toponymie du Québec diffuse à l'extérieur son expertise en matière de normalisation et de mise en valeur des noms de lieux qu'elle a acquise depuis neuf décennies.

2.2 La composition

La Commission de toponymie se compose de sept membres, dont un président, tous nommés par le gouvernement, pour un mandat d'une durée d'au plus cinq ans. La présidence de la Commission et de l'Office de la langue française est assurée par la même personne concurremment depuis 1997. Le choix des membres de la Commission tient compte de leur expérience reconnue dans leurs sphères d'activité propres. L'usage veut aussi que ce choix tende à refléter la composition de la société québécoise.

Les membres de la Commission détiennent le pouvoir exclusif d'officialiser les noms de lieux qui, une fois publiés à la *Gazette officielle du Québec*, sont d'emploi obligatoire notamment dans les textes et les documents de l'Administration, la signalisation routière, l'affichage public et les manuels

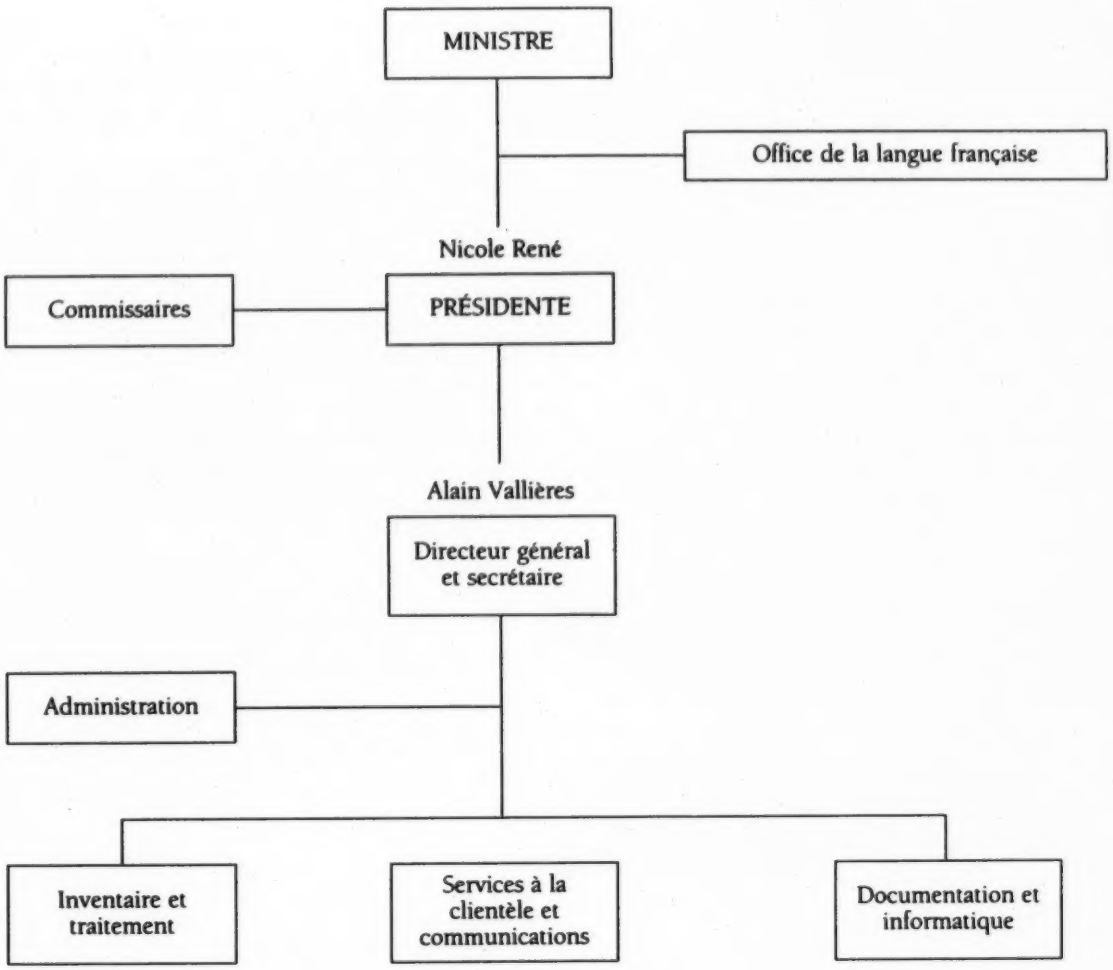
scolaires approuvés par le ministre de l'Éducation. Ils peuvent aussi adresser des avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration. La Commission de toponymie est compétente pour nommer tous les lieux du Québec, sauf ceux dont une loi confie la dénomination à une autre instance. Les membres de la Commission de toponymie doivent aussi normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office de la langue française. Ils doivent enfin proposer au gouvernement les normes en matière de choix et d'écriture des noms de lieux, en fonction desquelles ils officialisent ces derniers. Ces normes découlent des résolutions adoptées par les sept Conférences quinquennales des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques tenues depuis 1967, la référence internationale en la matière.

2.3 La structure administrative

L'activité de la Commission s'organise autour de trois services : **Inventaire et traitement** qui traite, en vue de leur officialisation, les noms de voies de communication et les autres noms de lieux recueillis dans des documents, inventoriés lors d'enquêtes sur le terrain ou proposés par des personnes ou par des organismes; **Services à la clientèle et communications** qui s'occupe de répondre aux questions des citoyens et des organisations et qui diffuse l'information sur les noms de lieux officiels et sur la toponymie en général; **Documentation et informatique** qui s'occupe des systèmes informatiques et de gestion documentaire, lesquels assurent la conservation du patrimoine toponymique du Québec et de l'information pertinente pour assurer son traitement et sa mise en valeur.

2.4 L'organigramme

Tableau 1.



2.5 Les ressources humaines

La Commission a réalisé son mandat avec 21 postes autorisés (dont 1 poste vacant).

Trois étudiantes stagiaires anglophones ont été accueillies dans le cadre d'un programme d'échanges interprovinciaux et ce, pour une durée de trois mois. Deux étudiantes du Québec ont également travaillé à la Commission durant deux mois. Un étudiant en archivistique et un autre en informatique y ont enfin effectué un stage.

Tableau 2. **L'effectif permanent par catégories d'emploi au 31 mars 2002**

Hors cadre	Cadre supérieur	Professionnels	Techniciens	Employés de bureau	TOTAL
1	1	11	5	3	21

2.5.1 Le développement des ressources humaines

Dans le contexte de la modernisation de la fonction publique, chaque membre du personnel de la Commission a été invité à participer à la mise à jour de sa description d'emploi, en prévision de l'intégration des postes de la Commission aux différents niveaux des nouvelles classes d'emplois.

Par ailleurs, au cours de l'année financière 2001-2002, la Commission de toponymie a consacré un montant de 16 578 $ à des activités de formation, soit 1,6 % de la masse salariale de son personnel. Le tableau 3 résume l'ensemble des dépenses admissibles. L'objectif prioritaire du programme de perfectionnement de la Commission visait la mise à jour des connaissances du côté des technologies de l'information et de la qualité de l'expression écrite.

Le temps consacré à la formation équivaut à 36,3 jours-personnes pour la présente année, soit 1,9 jour par personne, en moyenne.

Tableau 3. **Le développement des ressources humaines**

Dépenses de formation	Salaires	TOTAL
8 885 $	7 693 $	16 578 $

2.6 Les finances et les ressources matérielles

Tableau 4. **L'état du budget pour l'année 2001-2002**

	Budget ($)		
Catégorie	Original	Modifié	Dépenses
Rémunération	1 003 512	1 003 512	1 003 512 *
Fonctionnement	293 770	314 631	314 616
Capital – Matériel et équipement	2 000	9 943	9 943
TOTAL	1 299 282	1 328 086	1 328 071
Crédits périmés			15 $

* À l'exception de toutes les contributions payées par l'employeur

2.7 *La* Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

2.7.1 L'accès aux documents de la Commission

La Commission a reçu et traité trois demandes formulées en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ces demandes étaient toutes recevables et des réponses satisfaisantes ont été fournies aux requérants.

2.7.2 La protection des renseignements personnels

La Commission a établi son *Registre des communications de renseignements nominatifs* conformément aux normes prévues dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Aucune inscription n'y a cependant été portée parce que la Commission n'a reçu aucune demande de communication de renseignements nominatifs.

La responsable de l'application de cette loi a participé à des séances d'information et de formation dans ce domaine. Le personnel a été renseigné sur les objectifs de la loi, la définition de ce que l'on entend par « renseignements nominatifs » et sur les nouvelles réalités juridiques liées aux technologies de l'information.

2.8 La sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques

Conformément à la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques, la Commission a transmis, au Secrétariat du Conseil du trésor, son bilan de sécurité. Elle y a inclus la suggestion d'accorder une attention particulière aux organismes dont les ressources sont limitées, afin que la démarche leur soit adaptée.

PARTIE 3

Le cadre de gestion

3.1 L'implantation d'une nouvelle philosophie de gestion

La Commission de toponymie a inscrit au cœur de ses priorités les services qu'elle fournit aux citoyens. La *Loi sur l'administration publique* sanctionnée le 30 mai 2000 impose en effet aux ministères et organismes gouvernementaux un nouveau cadre de fonctionnement. Celui-ci est axé sur des résultats à atteindre en fonction d'objectifs précis durant une période de référence, d'une part; de l'autre, il est axé sur la qualité des services que ces ministères et organismes s'engagent à fournir aux citoyens. Ces engagements sont consignés dans la *Déclaration de services aux citoyens* de la Commission de toponymie.

3.2 L'orientation stratégique 2001-2004

Assurer l'officialisation des noms de lieux du Québec, leur utilisation et, enfin, leur conservation à titre d'éléments du patrimoine national.

Il est à noter que cette orientation stratégique s'inscrit dans le *Plan stratégique en matière de politique linguistique* pour la période 2001-2004 que la ministre a déposé à l'Assemblée nationale. La section 4.1 du présent rapport annuel de gestion présente les objectifs à atteindre dans le cadre de cette orientation stratégique et les résultats obtenus pour chacun.

3.3 Les engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens

La Commission s'engage à :

- Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.
- Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.
- Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.
- En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.

- Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

3.4 L'évaluation des actions, des produits et des services de la Commission

La collecte et la prise en compte des commentaires des usagers à propos des produits et services de la Commission se sont poursuivies. Ces commentaires nous sont communiqués notamment par l'entremise des demandes de services que les usagers nous adressent par téléphone ou par courrier électronique, lors de leurs visites à notre stand d'information à l'occasion de divers congrès ou encore à partir du formulaire électronique sollicitant une rétroaction que l'on trouve dans notre site Web. Parmi les commentaires que nous avons recueillis, il ressort clairement que notre clientèle souhaiterait que l'on améliore la souplesse et la précision de la cartographie électronique qui sert à localiser les lieux retrouvés à l'aide du moteur de recherche *TOPOS sur le Web*. Le Comité de l'informatique de la Commission se penchera sur cette question en 2002-2003.

3.5 La politique linguistique

La Commission de toponymie et l'Office de la langue française se sont donné une politique linguistique commune, respectueuse de la spécificité de leurs mandats. De plus, la Commission a délégué un représentant aux réunions du Comité de la politique linguistique que la présidente a mis sur pied. Ce Comité a pour mandat d'étudier les situations alléguées dérogatoires et de formuler des recommandations pertinentes. La Commission a notamment soumis à l'attention dudit Comité un constat de non-conformité à la Charte de certains noms de lieux utilisés dans la section des annuaires téléphoniques réservée à l'Administration publique. Le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration a transmis, à la société Bell Canada, les observations de la Commission à ce sujet.

PARTIE 4

Le bilan des résultats atteints

L'officialisation des noms de lieux du Québec, leur diffusion de même que leur conservation à titre d'éléments du patrimoine national constituent les axes privilégiés de la mission de la Commission de toponymie. Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, cette mission doit se traduire en résultats à atteindre par rapport à des objectifs réalistes, situation que reflètent les bilans que nous présentons ci-après. Ces bilans tiennent compte principalement des objectifs de l'orientation stratégique, des engagements inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens* et du plan d'action annuel 2001-2002.

4.1 Le bilan par rapport aux objectifs de l'orientation stratégique

4.1.1 Les noms de voies de communication

Objectif 1 : Compléter d'ici à la fin de l'année administrative 2003-2004 le traitement des noms de voies de communication municipales, soit 8000 odonymes. Ce nombre ne comprend pas les voies que les municipalités ouvriront durant cette période ni les cas de réexamen qui vont résulter de l'apparition de plusieurs noms identiques dans la foulée des regroupements de municipalités.

Objectif d'étape pour l'année 2001-2002 : 2000

Résultat d'étape : 2195 (110 % de l'objectif d'étape)

Commentaire : Malgré les travaux que la Commission a dû entreprendre pour aider les comités de transition et les villes nouvelles à mettre en place une démarche visant la réduction du nombre de noms de voies de communication qui se répètent sur leur territoire, il lui a été possible de dépasser quelque peu l'objectif qu'elle s'était donné.

4.1.2 Les noms de barrages

Objectif 2 : Effectuer le traitement des noms des ouvrages (barrages, digues, etc.) et l'officialisation de leurs noms les plus importants, soit 1200 noms au minimum, d'ici à trois ans.

Objectif d'étape pour l'année 2001-2002 : 500

Résultat d'étape : 680 (136 % de l'objectif d'étape)

Commentaire : Compte tenu des retards accumulés dans le traitement des noms de barrages et d'autres ouvrages semblables depuis quelques années, cet objectif a été retenu dans notre planification stratégique en vue d'une intervention prioritaire.

4.1.3 Les noms patrimoniaux

Objectif 3 : Assurer, en ce qui a trait à la préservation et à la mise en valeur des noms patrimoniaux menacés, la préservation d'au moins 50 % des noms de municipalités qui disparaîtront au cours des regroupements municipaux, par leur attribution à des lieux innommés ou dont il est opportun de remplacer le nom.

Résultat d'étape : 176 noms d'anciennes municipalités ont été conservés officiels (et attribués à des parties de municipalités nouvelles) sur 198 noms de municipalités qui ont été désofficialisés, soit un taux de préservation de 89 %.

Commentaire : Lorsqu'une ville nouvelle est issue d'un regroupement de nombreuses entités municipales, particulièrement en milieu urbain, la plupart des noms de municipalités ou villes disparues demeurent dans la nomenclature officielle pour désigner des secteurs, des villages, des arrondissements ou des quartiers. À noter que la Commission a donné des avis sur les dénominations des arrondissements là où une loi ou un décret leur ont attribué des noms.

4.1.4 Les noms autochtones

Objectif 4 : Contribuer à l'amélioration des relations avec les communautés autochtones, crie en particulier, en publiant un répertoire sectoriel consacré à la toponymie crie.

Résultat d'étape : Projet réalisé à 15 %

Commentaire : Ce dossier sur la toponymie crie est le sixième projet du genre auquel participe la Commission. Déjà des constats ont été produits pour la toponymie des Abénaquis, des Algonquins, des Attikameks, des Hurons-Wendats et des Naskapis. Les Cris occupent un vaste territoire dans le centre-ouest du Québec. Nous estimons à plus de 3000 le volume de toponymes que le répertoire de la toponymie crie pourrait contenir.

4.1.5 Le site Web : Une traduction de certaines pages Web

Objectif 5 :
a) Traduire en anglais et en espagnol l'information du site Web de la Commission de toponymie.

Résultat : Objectif atteint à 100 %

Commentaire : Le site Web de la Commission de toponymie contient des pages en anglais et en espagnol qui exposent le mandat de la Commission et qui présentent le mode d'emploi du moteur de recherche de la banque de noms de lieux *TOPOS sur le Web*. Nous avons choisi de traduire ces parties parce qu'elles présentent un intérêt particulier pour la clientèle de l'extérieur : d'une part, elles contiennent l'information de base sur l'organisme, de l'autre, *TOPOS sur le Web* est la section du site Web qui est la plus consultée. Le traitement de ces pages traduites respecte les normes du guide électronique préparé par l'Office de la langue française afin d'indiquer la voie à suivre pour construire un site Web conforme à la Charte et à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

Des nouvelles rubriques Web sur l'origine de noms de lieux

b) Présenter 30 000 nouvelles rubriques sur l'origine ou la signification de noms de lieux.

Objectif d'étape pour l'année 2001-2002 : 10 000

Résultat d'étape : 13 989 nouvelles rubriques diffusées sur le Web (139,9 % de l'objectif d'étape)

Commentaire : Le personnel de la Commission se préoccupe systématiquement de l'origine et de la signification des noms de lieux lors de l'analyse des dossiers qui sont soumis aux membres de l'organisme pour décision. La clientèle de la Commission, consultée à quelques reprises sur ses besoins particuliers, a manifesté un intérêt certain pour ce type d'information.

4.2 Le bilan par rapport aux engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens

4.2.1 Une réponse claire aux demandes

Engagement : Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.

Résultat : Les commentaires que nos clientèles nous ont transmis n'indiquent pas de difficulté de compréhension quant à la langue que la Commission utilise dans ses communications avec l'extérieur, que ce soit au téléphone, par courrier ou par courriel.

Commentaire : Nous sommes par ailleurs d'avis que le contenu des normes toponymiques (les critères de choix et les règles d'écriture) diffusées sur le site Web de la Commission présente une certaine difficulté de compréhension en raison de la complexité de la matière. Une solution consistant à diffuser une version simplifiée des normes qui serait abondamment illustrée d'exemples est à l'étude afin d'améliorer les services aux citoyens.

4.2.2 La confirmation des requêtes

Engagement : Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.

Résultat : La Commission a transmis à sa clientèle 534 accusés de réception dont 453 au sujet de dossiers concernant les voies de communication.

Par ailleurs, dès que le procès-verbal d'une réunion de la Commission de toponymie est disponible et que la date de la réunion suivante est connue, une mise à jour du site Web de l'organisme est effectuée, soit environ deux semaines après chaque réunion. Ce travail rend donc accessibles rapidement aux usagers les décisions importantes des membres de la Commission.

Commentaire : Ce faisant, nous considérons avoir répondu correctement aux attentes des requérants.

4.2.3 La publication d'avis d'intention

Engagement : Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.

Résultat : Cette année, aucune proposition nécessitant le recours à l'avis d'intention n'a été transmise à la Commission de toponymie.

Commentaire : Il faut comprendre que, compte tenu des dépenses qu'entraîne cette procédure, celle-ci est réservée aux cas majeurs pour lesquels l'opinion de la population doit absolument être recueillie pour permettre aux membres de la Commission de prendre une décision juste et éclairée.

4.2.4 La délai de 48 heures pour une réponse

Engagement : En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.

Résultat : 97 % des demandes de services formulées par les citoyens de même que celles provenant des autres usagers reçoivent une réponse dans un délai de 48 heures. Cette réponse peut consister en un accusé de réception, si l'on estime que la recherche ou l'étude requise risque de dépasser le délai.

Commentaire : La réflexion visant à améliorer ce service se poursuit, notamment ce qui concerne la réponse aux demandes que nous recevons d'usagers qui utilisent Internet. Il pourrait encore être possible, dans ces cas, de retrancher des étapes intermédiaires entre la réception de la demande et l'expédition de la réponse.

4.2.5 La disponibilité du site Web

Engagement : Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

Résultat : La banque de noms de lieux *TOPOS sur le Web* a été accessible pendant 97,9 % du temps.

Commentaire : L'achalandage sur notre site Web a entraîné quelques interruptions du service. Durant les heures de bureau, l'interruption a duré peu, étant donné la vigilance que nous exerçons. Si l'interruption est survenue au cours d'un congé ou de la fin de semaine, elle a pu alors se prolonger. Le serveur qui hébergeait alors le site Web manquait de puissance et ne pouvait accueillir simultanément tous les usagers qui le désiraient : d'où ces interruptions. Nous avons pris la décision de remplacer cet appareil par un autre plus performant, ce qui améliorera encore davantage une accessibilité qui est déjà très bonne.

La mise à jour du site Web de la Commission s'effectue toutes les deux semaines, conformément à l'objectif inscrit au plan d'action. Celle de la banque de noms de lieux *TOPOS sur le Web* suit le rythme des réunions de la Commission, soit 5 ou 6 par année. On a apporté des modifications à 35 pages Web (au sens de fichiers). Par ailleurs, nous avons ajouté au site 28 nouvelles pages Web, alors que l'objectif prévu au plan d'action était de 25 (112 % de l'objectif). La diffusion sur le Web

du *Répertoire des gentilés du Québec*, une première, a en effet nécessité à elle seule l'ajout de 8 fichiers. Notons parmi les autres nouveautés, la procédure proposée pour réduire le nombre de noms de voies de communication identiques ou très semblables dans les villes nouvelles. En ce qui concerne le site Web de la Division francophone du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques, que la Commission héberge sur l'un de ses serveurs, la mise à jour s'effectue lorsque des corrections sont nécessaires, soit 2 fois l'an environ, plutôt que tous les trois mois, comme nous l'avions prévu au plan d'action.

4.3 Le bilan par rapport aux objectifs inscrits au plan d'action de l'année 2001-2002 qui ne sont pas mentionnés dans l'orientation stratégique (section 4.1)

4.3.1 Les décisions d'officialisation

Objectif : Tenue de 6 réunions

Résultat : La Commission a tenu 5 réunions plénières, en plus de consulter les membres par téléphone ou par courriel à 6 reprises.

Commentaire : Une réunion s'est déroulée à Port-Menier, sur l'île d'Anticosti, en raison de nombreux dossiers concernant la toponymie et l'odonymie de l'île sur lesquels la Commission devait statuer. Les autres rencontres se sont tenues en alternance à Québec et à Montréal.

4.3.2 Les noms de voies de communication

Objectif : 80 conclusions d'ententes avec les municipalités

Résultat : 107 conclusions d'ententes avec les municipalités (134 % de l'objectif)

Commentaire : Étant donné les regroupements de municipalités d'importance qui se sont réalisés au cours de l'année, la Commission a plutôt décidé de cibler le traitement de municipalités de plus petite taille, ce qui explique le dépassement de l'objectif prévu.

4.3.3 Les toponymes

Objectif : Officialisation de 1000 noms, dont 50 noms autochtones

Résultat : Officialisation de 1724 noms (172 % de l'objectif), dont 123 toponymes autochtones (246 % de l'objectif)

Commentaire : La nomenclature des zones d'exploitation contrôlée, des pourvoiries et de certains ouvrages d'art (barrages, ponts, etc.) a reçu une attention prioritaire, permettant ainsi l'officialisation, entre autres, des noms de 680 barrages, 189 parcs publics, 151 lacs, 129 secteurs, 56 digues, 37 îles, 36 ponts et 31 baies.

Le traitement de la nomenclature odonymique municipale étant maintenant achevé à plus de 95 %, certaines ressources affectées temporairement à ce dossier reconnu prioritaire durant les cinq dernières années ont pu être réaffectées à leurs fonctions premières. Le traitement des noms de barrages et autres ouvrages semblables a donc pu s'amorcer, contribuant ainsi au dépassement de l'objectif d'officialisation.

4.3.4 Les avis toponymiques et les avis terminologiques

Objectif pour les avis toponymiques: 25 dossiers municipaux

Résultat pour les avis toponymiques: 97 avis toponymiques (388 % de l'objectif) donnés par la Commission dont 32 avis concernant les dossiers municipaux.

Commentaire pour les avis toponymiques: Les regroupements municipaux ont dominé l'actualité québécoise au cours de l'année 2001-2002. C'est donc sans surprise que la grande majorité des avis toponymiques donnés par la Commission touche la question municipale (villes, municipalités, arrondissements, communauté métropolitaine) et que l'objectif de 25 a été dépassé, la Commission s'étant prononcé sur 32 noms. Elle a aussi donné des avis à propos d'autres dossiers: circonscriptions électorales, réserves naturelles, réserves écologiques, refuges fauniques, édifices publics, salles, odonymes, etc.

Quant aux avis terminologiques, la Commission a défini et retenu les termes suivants: secteur, côte odographique, côte orographique, côte littorale, réservoir pluvial, réservoir d'eau potable, parc linéaire. Elle a aussi légèrement modifié quelques définitions.

Enfin, contrairement à l'habitude, le ministère de l'Éducation n'a pas demandé à la Commission d'évaluer le contenu toponymique de manuels scolaires destinés à l'approbation du ministre.

4.3.5 La commémoration toponymique

Objectif: 6 projets commémoratifs

Résultat: 12 désignations commémoratives ont fait l'objet d'officialisation, soit 200 % de l'objectif. Nous en mentionnons quelques-unes particulièrement significatives:

- **Édifice Gilles-Hocquart** pour identifier l'édifice qui abrite les Archives nationales du Québec à Montréal;
- **Jardin des Premières-Nations,** nom attribué à une partie du Jardin botanique de Montréal, pour commémorer la Grande Paix de Montréal;
- **Pont Jordi-Bonet** pour désigner un pont sur la rivière Richelieu, reliant Belœil et Mont-Saint-Hilaire, et reconstruit en 2000 et 2001;
- **Lac Maurice-Richard** pour identifier un lac de la région de Lanaudière.

Commentaire: La société québécoise connaît un engouement pour la commémoration toponymique de personnes ou d'événements. Ce mouvement civique mobilise une part importante de l'activité d'organismes voués à la célébration du patrimoine et de la mémoire. En effet, la Commission de toponymie est impliquée dans cette dynamique ayant participé à deux réunions générales de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs et à une réunion d'un comité de cet organisme, celui de la commémoration et de la toponymie. Par ailleurs, la Commission a participé à une réunion du Comité consultatif de la commémoration mis sur pied par la Commission de la capitale nationale du Québec.

4.3.6 La conservation des toponymes (banque de données TOPOS)

Objectifs :
- 3000 nouvelles entrées
- 2000 lieux nommés localisés à la seconde près
- compléter la conversion à l'environnement Windows de la base de données sur les noms de lieux actuellement supportée par le logiciel ORACLE

Résultats :
- ajout de 5758 entrées dans la banque TOPOS
- 6068 lieux nommés ont fait l'objet d'une localisation précisée à la seconde près (303 % de l'objectif)
- 70 % de l'objectif atteint en ce qui a trait à la conversion de la base de données sur les noms de lieux à l'environnement Windows

Commentaire concernant les nouvelles entrées dans TOPOS :

C'est en vertu de son mandat de conservation que la Commission se doit de consigner dans la banque TOPOS tous les noms de lieux qui identifient ou qui ont déjà servi de repères territoriaux au Québec, y compris les noms parus sur les cartes anciennes, dans les archives, les monographies, etc. En début d'année, l'objectif des nouvelles entrées fait l'objet d'une estimation plausible, car on ne peut connaître l'importance et la qualité des sources qui seront dépouillées. Cette année, ces sources se sont révélées particulièrement riches en noms de lieux, ce qui a permis de dépasser largement notre objectif.

Commentaire concernant la localisation des lieux à la seconde près :

Une longue collaboration avec le ministère des Ressources naturelles en matière de cartographie a permis de récupérer, grâce à un échange de fichiers, des données précises sur la localisation de lieux nommés à la seconde près; elles ont été intégrées à TOPOS, la banque de noms de lieux. Un travail en régie complète le processus, qui s'est soldé cette année par une réalisation de quelque 300 % de l'objectif (plus de 6000 localisations à la seconde près par rapport aux 2000 prévues). Cependant, si l'on tient compte des deux dernières années et d'un objectif total de 7000, 8431 localisations à la seconde près ont été effectuées en deux ans, ce qui correspond à 120 % de l' objectif.

Commentaire concernant l'informatique :

La priorité accordée à la réalisation du projet franco-québécois des exonymes en prévision des rencontres des Nations Unies à Berlin en 2002 (voir la section 4.3.11) et le travail occasionné par les répercussions des regroupements municipaux, notamment pour ce qui est de la production de listes odonymiques à l'intention des comités de transition, ont entraîné le report de l'échéance du projet de conversion de la base de données toponymiques à l'environnement Windows au 30 juin 2002. Il faut se rappeler que ce projet est totalement réalisé en régie.

Les décisions de la Commission de toponymie par rapport à la langue des noms de lieux se présentent quant à elles comme suit : d'abord les résultats exprimés pour l'année qui vient de se terminer, puis la décomposition du contenu toponymique de l'ensemble de la banque TOPOS selon les principales langues.

Tableau 5.

Les toponymes et odonymes officialisés par la Commission en 2001-2002

Appartenance linguistique	Toponymes		Odonymes		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Français	1368	79,36	1944	88,27	3312	84,36
Anglais	180	10,44	196	8,90	376	9,58
Langues amérindiennes	123	7,13	24	1,09	147	3,74
Inuktitut	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Autres langues	28	1,62	31	1,41	59	1,50
Indéterminé	25	1,45	7	0,33	32	0,82
	1724	100,00	2202	100,00	3926	100,00

Commentaire concernant la langue des toponymes officialisés en 2001-2002 :

Près de 94 % des noms de lieux que la Commission de toponymie a officialisés sont de langue française (84,36 %) ou anglaise (9,58 %). La priorité qu'elle accorde au traitement des noms de voies de communication et qu'elle a dû accorder en particulier aux conséquences sur l'odonymie des regroupements de municipalités est responsable, en bonne part, de la faible présence de noms autochtones parmi les noms officialisés cette année. La reprise du traitement soutenu des toponymes amérindiens et inuits devrait coïncider avec l'achèvement du traitement massif de l'odonymie prévu à la fin du plan triennal stratégique 2001-2004.

Tableau 6.

Le contenu de la banque de données TOPOS en mars 2002

Répartition selon l'appartenance linguistique	Toponymes		Odonymes		TOTAL	
	Officiels	Total	Officiels	Total	Officiels	Total
Français	87 971	140 873	87 379	121 375	175 350	262 248
Anglais	13 801	32 004	9 369	15 702	23 170	47 706
Langues amérindiennes	8 623	21 721	567	1018	9 190	22 739
Inuktitut	3 059	6 929	8	15	3 067	6 944
Autres langues	1 846	2 623	1 305	1 939	3 151	4 562
Indéterminé	3 281	5 595	643	967	3 924	6 562
TOTAL	118 581	209 745	99 271	141 016	217 852	350 761

Commentaire : TOPOS est l'outil de travail quotidien de l'ensemble du personnel de la Commission. Il sert à conserver les renseignements associés aux quelque 351 000 noms de lieux qu'il renferme et dont le nombre s'est accru cette année de 5758 nouvelles entrées. Le tableau précédent répartit ces noms de lieux selon leur appartenance linguistique. Il fournit aussi le support pour présenter les études et analyses toponymiques aux membres de la Commission en vue de leur permettre de prendre des décisions éclairées en matière d'officialisation et d'émission d'avis. TOPOS intervient aussi dans le mandat de diffusion de la Commission en alimentant le site Web, dont une partie est dévolue à la toponymie officielle qui est mise à jour et actualisée après chacune des réunions

de l'organisme. Il sert aussi à produire l'édition spéciale de la *Gazette officielle du Québec* qui, comme le prévoit la loi, reflète les décisions prises au cours de l'année. Cette édition de la *Gazette officielle* limite le nombre de renseignements publiés afin de minimiser les coûts de publication. Cependant, pour répondre adéquatement aux besoins de ses clientèles, la Commission rend aussi disponible sur son site Web l'ensemble des principaux paramètres qui documentent chacune de ses décisions officielles (le spécifique, le générique, le type d'entité, le statut, la localisation exacte, des renseignements sur l'origine ou la signification du nom de lieu, etc.).

4.3.7 La diffusion de la toponymie officielle

Objectif : Diffuser les décisions dans un délai maximum d'un mois suivant la réunion de la Commission de toponymie (en tenant compte de 6 réunions par année)

Résultat : Entre 80 % et 85 % des décisions ont été transmises à l'intérieur d'un délai d'un mois.

La diffusion du reste nécessite en moyenne deux semaines supplémentaires, compte tenu de la vétusté de l'actuel système informatique (en voie de modernisation) et de la tenue de seulement cinq réunions plénières (en regard des six prévues), ce qui alourdit les ordres du jour et les suivis afférents.

La Commission a produit 1473 attestations d'officialisation et 214 attestations d'avis pour faire connaître ses décisions à ses clientèles.

4.3.8 Les publications et la recherche

Objectifs :
- produire la *Gazette officielle du Québec* (article 127 de la *Charte de la langue française*) faisant état des décisions d'officialisation de noms de lieux par la Commission de toponymie, entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001;
- produire le *Rapport annuel 2000-2001*;
- diffuser la publication *La toponymie de Hurons-Wendats*;
- commencer la collecte et le traitement primaire des données en vue de la publication du *Répertoire de la toponymie crie*.

Résultat : Toutes les publications prévues ont été produites.

Commentaire : Il s'agit, dans le cas de la toponymie des Cris, d'un engagement inscrit dans la planification stratégique de la Commission (voir la section 4.1, objectif 4) et dont l'échéance est mars 2004.

4.3.9 Les communications

Objectif : Participer à sept salons et congrès

Résultat : La Commission a participé à sept salons ou congrès (objectif atteint).

Tableau 7.

La participation de la Commission de toponymie à des activités d'information

Activité	Lieu	Date
Salon national d'histoire et de patrimoine	Trois-Rivières	Mai 2001
Congrès des sciences sociales et humaines	Québec	Mai 2001
Fédération des sociétés d'histoire du Québec	Shawinigan	Juin 2001
Salon Info-Services	Les Îles-de-la-Madeleine	Juin 2001
Corporation des officiers municipaux agréés du Québec	Chicoutimi	Juin 2001
Association des directeurs municipaux du Québec	Montréal	Août 2001
Salon Info-Services	Saint-Georges	Novembre 2001

Commentaire : Le salon Info-Services de novembre 2001, qui a eu lieu à Saint-Georges en Chaudière-Appalaches, a remplacé la participation à la commémoration de la Grande Paix de Montréal, activité qui était inscrite au plan d'action 2001-2002.

4.3.10 Les services aux clientèles

Objectifs : - valider quelque 15 000 noms de lieux sur des cartes d'échelles variées, produites par des ministères ou organismes gouvernementaux
- répondre à 5000 consultations techniques
- prêter 1000 volumes à partir de notre centre de documentation

Résultats : - 32 707 toponymes inscrits (218 % de l'objectif) sur 402 cartes ont vu vérifier leur conformité à la nomenclature officielle
- traitement de 3000 consultations (60 % de l'objectif) transmises par l'ensemble de sa clientèle
- prêt de 1240 (124 % de l'objectif) documents, dont 265 à des clients extérieurs à la Commission

Commentaire au sujet de la validation du contenu toponymique de cartes :

En ce qui concerne ce travail de validation, la Commission a répondu aux demandes des concepteurs et producteurs de cartes de ministères et d'organismes à vocation territoriale (ministère des Ressources naturelles, ministère des Transports, etc.), contribuant ainsi à la qualité toponymique de leur production cartographique. La validation du contenu toponymique de documents publiés par l'Administration publique a visé aussi une carte-affiche du Québec commandée par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et réalisée par une entreprise privée. Il s'agit d'une refonte enrichie de l'édition de 1998 de cette carte-affiche destinée au grand public.

Commentaire concernant le traitement des demandes de services :

Le service de consultation de la Commission a répondu à quelque 3000 demandes en respectant ses engagements quant à la qualité des réponses, la promptitude du travail et l'équité envers ses clients. L'écart entre l'objectif et le résultat n'est pas significatif : en effet, les interventions de la clientèle des salons et des congrès, qui ne débouchent pas sur des demandes précises d'information ou sur d'autres types de demandes ne sont plus comptabilisées comme auparavant dans les statistiques.

Les tableaux 8 et 9 présentent la répartition des demandes de services selon les thèmes de ces demandes et selon les catégories de demandeurs. Le nombre total de thèmes (3304) est plus grand que le total de demandes, parce que certaines d'entre elles portent sur plus d'un sujet.

Tableau 8. **La répartition des demandes de services selon les thèmes**

Les thèmes	Nombre	%
Traitement d'un dossier	698	20,5
Règles d'écriture et écriture d'un nom	616	18,1
Nom d'un lieu	508	14,9
Question juridique et procédure d'officialisation des noms	491	14,4
Origine et signification d'un nom	175	5,1
Publications	126	3,7
Critères de choix	119	3,5
Position d'un lieu	114	3,4
Site Web	78	2,3
Gentilés	70	2,1
Terminologie géographique	50	1,5
Divers	359	10,5
TOTAL	3 404	100,0

Tableau 9. **La répartition des demandes de services selon les catégories de demandeurs**

Les demandeurs	Nombre	%
Citoyen*	497	16,6
Entreprise privée et travailleur autonome*	285	9,5
Association ou société*	142	4,7
Média*	69	2,3
Municipalité	1 052	35,0
Ministère, organisme public ou parapublic québécois	770	25,7
Organisme scolaire	134	4,5
Gouvernement extérieur	51	1,7
TOTAL	3 000	100,0

* Note. Les catégories « Citoyen », « Entreprise privée et travailleur autonome », « Association ou société » et « Média » correspondent aux destinataires des produits et services de la Commission de toponymie, au sens de l'article 6 de la *Loi sur l'administration publique*, projet de loi 82, 2000, chapitre 8 « les services offerts à la population et aux entreprises ».

Prêts de documents :

Les 265 clients extérieurs à qui la Commission a prêté des documents proviennent de ministères ou d'organismes gouvernementaux, d'universités, de maisons d'édition et de cabinets d'avocats. Par ailleurs, certains des clients sont des étudiants et des chercheurs. Cette demande de la part d'une clientèle extérieure témoigne du rayonnement du centre de documentation. L'existence de ce centre et son ouverture au public sont signalées dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les documents qu'il contient sont repérables dans le réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales (RIBG). Il faut préciser cependant que la raison d'être du centre de documentation est de soutenir l'activité de traitement des noms de lieux.

4.3.11 Les activités nationales et internationales

Objectifs : - participer à la réunion annuelle de la Commission de toponymie à Halifax
- dans le cadre de la réalisation du plan d'action de la Division francophone du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques, proposer une grille de critères devant servir à la sélection de représentants d'autorités toponymiques issues des pays francophones du Sud dont la participation aux activités des Nations Unies en matière de normalisation géographique pourrait être subventionnée
- réunir l'information sur l'état d'avancement des pays de la Francophonie dans leurs travaux de normalisation toponymique

Résultat : Deux objectifs atteints sur trois

Commentaire :

Deux personnes ont représenté le Québec à la réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada qui a eu lieu cette année à Halifax.

Par ailleurs, la Commission a mis au point, conjointement avec les autorités toponymiques françaises, une grille d'évaluation de candidatures d'experts en toponymie de pays francophones du Sud, afin de faciliter la participation d'un certain nombre d'entre eux aux rencontres de Berlin en 2002.

Nous avons cependant dû reporter le projet de réunir l'information sur l'état d'avancement des pays de la Francophonie dans leurs travaux de normalisation toponymique, compte tenu de la priorité accordée au projet des exonymes de langue française du monde. La mission d'une toponymiste de France au Québec et celle d'un informaticien québécois en France ont permis d'accélérer la réalisation du projet afin qu'il soit possible de le présenter comme une vitrine du savoir-faire québécois et français en toponymie, lors des rencontres internationales qui auront lieu dans le cadre des conférences des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques, à Berlin (Allemagne), en août et septembre 2002.

Enfin, un article présentant l'activité de l'organisme toponymique national québécois depuis 1912 a été rédigé à l'intention des linguistes et des toponymistes de la Chine. Sa publication y est prévue fin 2002 ou début 2003.

PARTIE 5

La conclusion

Après cette première année de réalisations annoncées dans la planification stratégique triennale de la Commission, nous considérons positif le bilan de nos interventions. Si l'on consulte les indicateurs ci-dessus, on constate qu'à peine quelques projets n'ont pas atteint les objectifs prévus, ce qui ne saurait porter ombrage à la quasi-totalité de ceux dont les objectifs ont été atteints, voire largement dépassés.

La situation problématique quant à la présence de nombreux noms de voies de communication identiques ou presque dans les nouvelles villes regroupées a interpellé directement la Commission. Il a en effet été nécessaire d'affecter des ressources pour effectuer l'analyse et le constat des problèmes potentiels. Des rapports précis et documentés ont été remis aux comités de transition, là où il en existait, ou encore aux autorités municipales concernées. De même, le personnel de la Commission a établi des relations suivies avec les autres organismes publics visés tels que les compagnies d'utilité publique, Postes Canada, le service 911, etc. pour trouver des solutions réalistes au problème de l'homonymie dans les noms de voies de communication. Une grille d'analyse a été créée, puis testée en situation réelle. Elle s'est révélée un outil précieux pour les élus municipaux, en facilitant la prise de décisions lorsqu'il s'agit d'intervenir sur l'un ou l'autre nom grâce à une approche rationnelle dépourvue de toute émotivité. Le soutien, que la Commission a apporté, a aidé à réaliser la transition entre des contextes fort différents d'une trame urbaine odonymique qui devra être adaptée à la nouvelle situation créée par les mégavilles. Il est prévu que cette collaboration avec les administrations municipales doive se poursuivre, dans certains cas, jusqu'en 2004.

En terminant, nous désirons attirer l'attention sur le résultat de l'année 2001-2002 qui nous apparaît le plus significatif : **les demandes de services formulées par les citoyens sont traitées, dans une proportion de 97 %, dans un délai de 48 heures**, délai, rappelons-le, qui est inscrit dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Cette performance nous apparaît exprimer avec éloquence que les besoins des citoyens se trouvent vraiment au cœur de la mission que remplit la Commission de toponymie.

COMMISSION DE TOPONYMIE
DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS

I. La mission

La Commission de toponymie est l'organisme public responsable de la gestion des noms de lieux du Québec. À ce titre, elle doit procéder à l'inventaire, à la conservation, à l'officialisation et à la diffusion des noms de lieux. La Commission remplit sa mission en tenant compte aussi bien des aspects territoriaux (localisation, étendue et nature du lieu) que culturels (langue, origine et signification des noms de lieux) de la toponymie.

II. Les principaux produits et services

La *Charte de la langue française* prévoit des obligations pour la Commission. Celles-ci sont à l'origine des produits et des services fournis aux citoyens, le grand public aussi bien que les chercheurs :

— **L'officialisation des noms de lieux et la formulation d'avis toponymiques.**

— **La diffusion de l'information géographique :**

a) Sur Internet, grâce à une banque des noms de lieux officiels du Québec, *TOPOS sur le Web* (www.toponymie.gouv.qc.ca) qui renseigne sur leur localisation, leur origine et leur signification; grâce aussi à des fichiers électroniques couvrant une foule de sujets toponymiques d'intérêt public.

b) Dans des publications, dont plusieurs sont gratuites, consacrées à des thèmes reliés aux noms de lieux (par exemple les noms autochtones, les noms d'édifices, les noms commémoratifs, etc.).

— **Un service de consultation** personnalisée, gratuite et directe pour la clientèle (téléphone : (418) 643-2817 ou courriel : topo@toponymie.gouv.qc.ca) couvrant tous les aspects des noms de lieux (normes sur le choix et l'écriture des noms, origine et signification de ceux-ci, terminologie géographique, juridictions en cause etc.).

— **Une bibliothèque** spécialisée (10 000 volumes) susceptible d'aider les chercheurs en matière de toponymie, de généalogie, de géographie et d'histoire, en offrant un service de référence et de prêt entre bibliothèques.

III. Les engagements de la Commission de toponymie

La Commission s'engage à fournir les meilleurs services et les meilleurs produits en fonction de ses ressources, avec courtoisie et diligence, en diffusant une information exacte et en protégeant les renseignements personnels qu'elle détient. La Commission prend également les engagements particuliers suivants :

- Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.
- Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.
- Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.
- En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte, sur-le-champ ou au plus tard dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.
- Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

IV. Comment les citoyens peuvent adresser des commentaires ou porter plainte sur les produits et services de la Commission de toponymie

La Commission de toponymie désire connaître l'opinion des utilisateurs de ses produits et services afin de les améliorer. Faites-nous part de vos commentaires, critiques ou plaintes, nous leur réserverons un traitement équitable. Pour joindre la personne responsable du traitement des plaintes et de l'accueil des commentaires, appelez au (418) 643-3813 ou encore joignez-là par télécopie au (418) 644-9466 ou par courriel à commentaires@toponymie.gouv.qc.ca .

V. Comment accéder aux produits et services de la Commission de toponymie

Le bureau de la Commission de toponymie se trouve à Québec.

Son adresse et ses autres coordonnées sont les suivantes :

Commission de toponymie
Édifice Marie-Guyart
1060, rue Louis-Alexandre-Taschereau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 5V8

Renseignements généraux, publications et consultations :
téléphone : (418) 643-2817, télécopieur : (418) 644-9466
Courrier électronique : topo@toponymie.gouv.qc.ca
Site Web : www.toponymie.gouv.qc.ca
Bibliothèque : (418) 643-8922

Heures de bureau : du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 17h